



الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation

اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك

الصادرة بقرار مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني رقم (٨ ـ ٩٩) وتاريخ ١٤٣١/٨/١هـ بناء على تنظيم الهيئة العامة للطيران المدني الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء الموقر رقم (٣٣) وتاريخ ١٤٢٦/٢/١١هـ و نظام الطيران المدني الصادر بموجب قرار مجلس الوزراء رقم ١٨٥ وتاريخ ١٤٢٦/٧/١٧هـ الصادر بالمرسوم الملكي رقم م/٤٤ وتاريخ ١٤٢٦/٧/١٨هـ .




الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

مجلس إدارة
الهيئة العامة للطيران المدني



Board of Directors
General Authority of Civil Aviation

قرار (٨ - ٩٩) في ١ / ٨ / ١٤٣١هـ

الموضوع : اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك :

إن مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني وبعد الإطلاع على الفقرة (١) من المادة الرابعة من تنظيم الهيئة العامة للطيران المدني الصادر بقرار مجلس الوزراء رقم ٣٣ وتاريخ ١٤٢٦/٢/١١هـ القاضي بأن للهيئة أن تقوم بـ "وضع اللوائح التنفيذية المنظمة لقطاع الطيران المدني وصناعة النقل الجوي في إقليم المملكة والإشراف عليها ومتابعة تنفيذ الجهات ذات العلاقات لها" ، وبعد الإطلاع الفقرة (١٢) من المادة السادسة من ذات التنظيم والتي خولت مجلس إدارة الهيئة اعتماد اللوائح التنفيذية ، واستناداً على محضر الاجتماع الثامن لمجلس إدارة الهيئة بتاريخ ١٤٣١/٨/١هـ الذي أقر اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك ، عليه يقرر ما يلي:

أولاً: الموافقة على اللائحة التنفيذية لحماية المستهلك بصيغتها المرفقة.

ثانياً: على رئيس الهيئة العامة للطيران المدني تبليغ هذا القرار لاعتماده والعمل بموجبه .

والله الموفق،،،

سلطان بن عبدالعزيز

ولي العهد نائب رئيس مجلس الوزراء

وزير الدفاع والطيران والمفتش العام

رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني





الجزء الأول

الباب الأول

الوضع النظامي والتعريفات

المادة (الأولى) تعريف المصطلحات

يقصد بالكلمات والعبارات الآتية أينما وردة في هذه اللائحة المعاني المبينة أمامها مالم يقتض السياق خلاف ذلك:

- **المملكة:** المملكة العربية السعودية .
- **الهيئة :** الهيئة العامة للطيران المدني .
- **مجلس الإدارة:** مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني.
- **رئيس المجلس:** رئيس مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني .
- **الرئيس:** رئيس الهيئة العامة للطيران المدني .
- **اللائحة :** لائحة حماية المستهلك .
- **الإدارة العامة لحماية المستهلك:** يقصد بها الإدارة المختصة في الهيئة التي تشرف على شئون حماية المستهلك وفقا لهذه اللائحة واللوائح الاقتصادية ونظام الطيران المدني.
- **المستهلك:** هو أي شخص طبيعي أو معنوي له علاقة مع الناقل الجوي أو المشغلين الجويين لغرض السفر في نطاق اختصاص الهيئة أثناء تواجدهم في مرافق المطار.
- **المستهلكون من ذوي الاحتياجات الخاصة:** جميع المستهلكين المحتاجين لمعونة خاصة لإنهاء إجراءات السفر والصعود إلى الطائرة مثل الكراسي المتحركة.
- **المتطوع:** هو المستهلك الذي يستجيب لطلب الناقل متطوعين للتنازل عن مقاعدهم ويقبل بمحض إرادته التعويض المعروض عليه من الناقل مقابل تخليه عن مقعده المحجوز حجزا مؤكدا.
- **الجهات العاملة في قطاع النقل الجوي:** جميع الجهات والقطاعات الحكومية والأهلية العاملة في قطاع النقل الجوي أو ذات العلاقة به.
- **صالات الاستضافة:** هي الصالات المخصصة في المطارات لاستضافة المستهلكين من ركاب الدرجة الأولى ودرجة رجال الأعمال.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors



- **المشغلون الجويون**: جميع الجهات الأهلية و الحكومية العاملة على أسس تجارية في قطاع النقل الجوي بما في ذلك الناقلون الجويون وشركات المناولة الأرضية ومشغلو المطارات.
- **السفر**: تواجد المستهلك في نطاق خدمة الناقل الجوي بما في ذلك إجراءات الإركاب.
- **إجراءات الإركاب**: الإجراءات التي يقوم بها المستهلك قبل الرحلة شاملة التعاقد للسفر وشراء التذاكر واستلام بطاقات صعود الطائرة وتسليم الأمتعة واصطحابها ، وإجراءات الإركاب والمغادرة من الرحلة شاملا استلام الأمتعة وخدمات الإرشاد المطلوبة من الناقل الجوي.
- **موعد الإقلاع**: هو الموعد المحدد لمغادرة الرحلة وفقا لجدول الرحلات المعلن للناقل الجوي أو وفقا للموعد المتفق عليه في حالات النقل الجوي العارض.
- **موعد الوصول**: هو الموعد المحدد لوصول الرحلة لمطار المقصد وفقا لجدول الرحلات المعلن للناقل الجوي أو وفقا للموعد المتفق عليه في حالات النقل الجوي العارض.
- **تعليق الرحلات**: توقف الرحلة أو الرحلات لوجهة أو وجهات معينة بسبب القوة القاهرة والكوارث الطبيعية دون القدرة على تحديد موعد جديد لإعادة تسيير الرحلات.
- **تأخير الرحلات**: تأخر موعد الإقلاع للرحلة من نقطة المغادرة أو تحويل مسارها أثناء الرحلة.
- **التعويض**: القيمة المالية أو الخدمة البديلة المقدمة للمستهلك بغرض تعويضه عن الأضرار الناتجة عن خطأ أو مخالفة الناقل الجوي أو المشغل الجوي.
- **وحدة حقوق السحب الخاصة**: يقصد بها المعيار النقدي لصندوق النقد الدولي وتتحدد قيمة وحدة حقوق السحب الخاصة يوميا من قبل صندوق النقد الدولي..
- **الرعاية**: ويقصد بها الرعاية الضرورية التي يجب على الناقل الجوي أو المشغل الجوي المعني تقديمها للمستهلكين حال تعرضهم لما يستوجب تقديم الرعاية لهم مثل تأخير الرحلة أو إلغائها أو تغير المسار أو في حالة احتياج المستهلك للرعاية مثل المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة.
- **المساندة**: الخدمات الإرشادية والتوثيقية التي تقدمها إدارة حماية المستهلك لتعريف المستهلكين بحقوقهم وآلية المطالبة بها وتقديم المساندة والتنسيق اللازمين عند حاجتهم للتقاضي أو المطالبة في مواجهة الناقل أو المشغل الجوي.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors



الباب الثاني

أحكام تمهيدية

المادة (الثانية) أهداف اللائحة

١) تنظيم علاقة المستهلك بمختلف الجهات العاملة في قطاع الطيران المدني في المملكة العربية السعودية والخاضعين لسلطات ونطاق صلاحيات الهيئة بما في ذلك الناقلين الجويين ، مشغلي المطارات ، مقدمي خدمات المناولة الأرضية ووكالات السياحة والسفر فيما يتعلق بتقديم الخدمات الخاضعة لصلاحيات الطيران المدني.

٢) بيان قواعد السلوك التي يجب على الجهات العاملة في قطاع الطيران المدني الالتزام بها أثناء تقديمها للخدمات للمستهلك.

٣) بيان قواعد وأحكام ممارسة العناية والرعاية والتعويض للمستهلك.

٤) بيان قواعد وأحكام المخالفات والعقوبات التي يحق للهيئة أن تلزم بها الجهات العاملة في القطاع عند الإخلال بأحكام اللائحة.

المادة (الثالثة) اختصاص وأهداف إدارة حماية المستهلك

١) تختص إدارة حماية المستهلك بتطبيق أحكام هذه اللائحة ووضعها موضع التنفيذ والإشراف على تنفيذها ولها في ذلك على سبيل المثال لا الحصر الصلاحيات التالية:

أ- الإشراف على إرشاد المستهلك و الجهات العاملة في قطاع النقل الجوي فيما يتعلق بحقوق المستهلك وآلية التعامل معها.

ب- استلام الشكاوي ضد الناقلين الجويين ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين من قبل المستهلكين فيما يدخل في نطاق الحماية.

ت- القيام بمراجعة الشكاوي وتحليلها ومساندة المستهلك وشركات الطيران على حل الإشكاليات المرتبطة بحماية المستهلك.

ث- متابعة تنفيذ الناقلين الجويين ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين لأحكام لائحة حماية المستهلك والتحقيق في شأن المخالفات والشكاوى وفرض العقوبات المناسبة وفقا للائحة.

ج- اقتراح أي تعديل أو حذف أو إضافة في لائحة حماية المستهلك إلى رئيس الهيئة .





ح- إصدار التعاميم والسياسات التفصيلية والتقارير اللازمة لمتابعة تنفيذ أحكام لائحة حماية المستهلك.

خ- تختص إدارة حماية المستهلك بوضع الحد الأدنى لأحكام وشروط سياسة الحجز الفائض التي يمكن للناقلين الجويين اتباعها.

د- التنيسق مع المطارات والمشغلين الجويين والجهات ذات العلاقة داخل أو خارج الهيئة لتحسين وضعية البنى التحتية والوصول إلى البيئة التنظيمة والتطبيقية المناسبة ، بما يلائم أحكام اللائحة ورفع مستوى العناية بالمستهلك.

ذ- التعاقد مع المستشارين والمشغلين للقيام بمهام حماية المستهلك على الوجه الأمثل.

٢) اعتماد شروط وأحكام عقد النقل الجوي وإجراءات التعاقد وآليات التعامل مع شكاوى المستهلكين ومتطلبات الإعلان والإرشاد.

٣) تمثيل الهيئة في اللجان والهيئات والمؤتمرات المحلية والدولية ذات العلاقة بحماية المستهلك والتعاون معها والمشاركة في أنشطتها .

المادة (الرابعة) العلاقة مع الإدارات الأخرى والناقلين الجويين :

١) لإدارة حماية المستهلك القيام بالتنسيق مع الإدارات الأخرى التابعة للهيئة لغرض القيام بمهامها.

٢) مع الأخذ باعتبار ما يتعلق بأمن وسلامة الطيران فإنه يتعين على الإدارات المعنية داخل الهيئة إعطاء الأولية لشؤون حماية المسافرين والتعاون مع إدارة حماية المستهلك للقيام بمهامها على الوجه الأمثل .

٣) تمثل إدارة حماية المستهلك الهيئة أمام الجهات الإدارية والتنفيذية المعنية بتنفيذ أحكام هذه اللائحة للوصول إلى البيئة التنظيمية والتطبيقية المناسبة.

المادة (الخامسة) نطاق التطبيق

تنطبق أحكام هذه اللائحة على :

١) كل نقل جوي داخلي أو دولي للأشخاص أو الأمتعة أو البضائع في الرحلات القادمة إلى المملكة أو المغادرة منها فيما لايتعارض مع أحكام المعاهدات الدولية المصادق عليها من قبل المملكة.

٢) عمليات التشغيل لمشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين ذات العلاقة بالمستهلك.





٣) على الناقلين الجويين ومشغلي المطارات والمشغلين الأرضيين وعليهم الالتزام بجميع اللوائح والقواعد والتعاميم والسياسات التفصيلية التي تنطبق عليهم ، وتزويد الهيئة دون تأخير بجميع المعلومات والسجلات والمستندات التي يمكن أن تطلبها الهيئة لغرض تطبيق اللائحة والقررات الإدارية التي تصدرها الهيئة بموجبها.

٤) على الجهاز الإداري للناقل الجوي والمشغلين الأرضيين، وموظفيه، وتلبية أي طلب صادر عن الهيئة للحضور لتوضيح أي أمر أو المساعدة في أي تحقيق يتعلق بتطبيق اللائحة.

الباب الثالث

حقوق المستهلك

المادة (السادسة) رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض

١) يحق للناقل الجوي أن يقوم بعمليات الحجز الفائض على رحلاته على أن يلتزم بأن يسعى قدر الإمكان لتقليص عدد المستهلكين المرفوضين على الرحلة.

٢) يلتزم الناقل الجوي الوطني بأن يقدم سياسة الحجز الفائض على رحلاته للهيئة ممثلة بإدارة حماية المستهلك لاعتمادها .

٣) يلتزم الناقل الجوي الأجنبي بأن يقدم للهيئة ممثلة بإدارة حماية المستهلك سياسة الحجز الفائض المعتمدة من سلطات الطيران المدني بدولة المقر.

٤) يلتزم الناقل الجوي بالإعلان بشكل بارز عن سياسة الحجز الفائض المتبعة من قبله وإعلام المستهلك بها عند قيامه بإجراءات السفر سواء كان ذلك من خلال الاتصال الهاتفي أو على الموقع الالكتروني للناقل أو مكاتب وكاونترات المبيعات والإركاب في المطار.

٥) بالإضافة لما ورد في الفقرة (٣) من هذه المادة يلتزم الناقل الأجنبي بالإعلان عن أي اختلافات جذرية في سياسة الحجز الفائض تقدم حقوقا للمستهلك أقل من تلك التي تشترطها الهيئة.

٦) في الحالات التي يتعين فيها على الناقل الجوي أن يرفض الإركاب لأي مستهلك بسبب الحجز الفائض على الرحلة وتوفر مقاعد بديلة على ذات الرحلة على درجة أعلى من درجة الإركاب المتفق عليها مع المستهلك فإنه يجب على الناقل الجوي ترقية درجة الإركاب إلى الدرجة الأعلى.

٧) في الحالات التي يتعين فيها على الناقل الجوي أن يرفض الإركاب لأي مستهلك بسبب الحجز الفائض على الرحلة المتفق عليها وعدم وجود مقاعد بديلة على الدرجة الأعلى فإنه يمكن للناقل الجوي الإعلان عن طلب ركاب متطوعين للتنازل عن مقاعدهم مقابل عرض يقدم من الناقل.

٨) في حال رفض إركاب أي مستهلك بسبب عدم وجود عدد كاف من المتطوعين للتنازل عن مقاعدهم يجب على الناقل الجوي القيام بصورة فورية بتقديم الرعاية والعناية والمساندة والتعويض اللازم للمستهلك حسب الآلية التالية:

أ- يجب على الناقل الجوي أن يقوم فورا بتقديم معلومات وافيه للمستهلك عن حقوقه عند رفض الإركاب بسبب الحجز الفائض بطريقة مكتوبة وواضحة وأن يقدم له الإرشاد اللازم بهذا الشأن.

ب- في حال توفر مقاعد على الدرجة الأدنى لذات الرحلة ، يجب على الناقل الجوي أن يخطر المستهلك المعني بتوفر المقاعد البديلة على الدرجة الأدنى وفقا للفقرة (٨- ج-) من هذه المادة.

ت- مع الأخذ في الاعتبار أحكام الفقرتين (٦) و (٨- ب) من هذه المادة ، يجب على الناقل الجوي أن يتيح للمستهلك حق الاختيار بين أن يقوم بالسفر على رحلة أخرى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على أن يتحمل الناقل الجوي فارق تكلفة الإركاب إن وجد.

ث- إذا قرر المستهلك الانتظار حتى الرحلة التالية للناقل الجوي أو كانت أقرب رحلة بديلة تتطلب الانتظار لأكثر من ساعة وأقل من ستة ساعات في مرافق المطار فإنه يجب على الناقل الجوي تمكينه من استخدام صالات الاستضافة إذا كانت متوفرة في المطار.

ج- لايعد تنزيل الدرجة على ذات الرحلة بسبب الحجز الفائض رفضا للإركاب ، وإنما يجب معه على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المستهلك عن كامل فارق السعر بين درجة الإركاب الأصلية وبين الدرجة التي تم السفر عليها للجزء الذي تم تنزيل الدرجة عليه من الرحلة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors



ح- في حالة رفض إركاب مستهلك مواصل على رحلة من نقطة الوصول إلى وجهات أخرى ،فإنه يجب على الناقل الجوي ضمان وصول المستهلك إلى نقطة المقصد في أقرب وقت بأقل مدة تأخير ممكنة سواء على ناقلات أخرى أو درجة إركاب أعلى مع تحمل الناقل الجوي لفارق تكلفة الإركاب إن وجد. ويجب على المستهلك أن يقدم ما يثبت مواصلته من نقطة الوصول.

٩) لا يكون المستهلك مؤهلا للتعويض عن رفض الإركاب الإجباري بسبب الحجز الفائض على الرحلة في الحالات التالية:

أ- عدم التزام المستهلك التام بعقد النقل الخاص بالناقل أو بأحكام التعرفة المتعلقة بالتذاكر وبتأكيد الحجز وبالحضور للمطار قبل وقت كاف لإنهاء إجراءات السفر حسب سياسة الناقل الجوي.

ب- إذا قام الناقل بتوفير نقل جوي مشابه أو أي وسيلة نقل أخرى لمقصد المستهلك النهائي خلال ستة ساعات من وقت الإقلاع الأصلي.

١٠) يلتزم الناقل الجوي بسداد قيمة التعويض للمستهلك خلال (٣٠) يوما من تاريخ ثبوت حق المستهلك في التعويض أو صدور قرار من الهيئة بحق المستهلك في التعويض ، ويتم تعويض المستهلك بما يعادل (١٥٠٠) ريال عن كل يوم تأخير في سداد قيمة التعويض.

المادة (السابعة) إلغاء الرحلات

١) يجب على الناقل الجوي أن يسعى قدر الإمكان لأن يحد من عدد الرحلات الملغاة مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة.

٢) يجب على الناقل الجوي قدر الإمكان إبلاغ المستهلك بإلغاء الرحلات قبل موعد الرحلة بوقت كاف وذلك وفقا للتالي:

أ- إذا أخطر الناقل الجوي المستهلك بإلغاء الرحلة قبل (٧) أيام من التاريخ المحدد للسفر ، يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض على أن يعيد الناقل الجوي أقيام التذاكر للمستهلكين المعنيين.

ب- إذا تم إخطار المستهلك بإلغاء الرحلة بأقل من (٧) أيام من التاريخ المحدد للسفر فإنه يتعين على الناقل الجوي أن يخير المستهلك بين إيجاد رحلة بديلة أو إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي من الرحلة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

ت- في حال اختيار المستهلك لرحلة بديلة عن الرحلة التي تم إلغاؤها وفقا للفقرة (٢- ب-) من هذه المادة وترتب على ذلك أن تمتد إقامة المستهلك في فندق لمدة إضافية حتى موعد الرحلة البديلة ، يتحمل الناقل الجوي تكاليف الإقامة الفندقية والوجبات عن المدة الإضافية بحد أقصى (٣٠٠٠) ريال للراكب الواحد لكل يوم حتى موعد السفر الجديد.

٣) في حال إلغاء الرحلة بسبب ظروف آنية أثناء تواجد المستهلك في المطار ، واختيار المستهلك إيجاد رحلة بديلة للتي تم إلغاؤها فإنه يتم التعامل مع المستهلك وفقا للتالي:

أ- إذا كان السفر على درجة أعلى لذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر يتحمل الناقل الجوي قيمة فارق التكلفة ، إذا كانت تكلفة الإركاب على الرحلة البديلة أعلى من تكلفتها على ذات الناقل الجوي.

ب- إذا كان السفر على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر على درجة إركاب أدنى يعوض الناقل الجوي المستهلك بما يعادل ١٠٠٪ من فارق التكلفة أو خمسمائة وحدة سحب خاصة أيهما أعلى.

٤) يمكن أن يكون التعويض في الحالتين الموضحتين في الفقرة (٣) من هذه المادة من خلال إصدار تذاكر سفر مفتوحة الوجهة مستحقة الاستخدام خلال عام من تاريخ إصدراها شريطة موافقة المستهلك على ذلك.

٥) إذا قرر المستهلك بمحض إرادته أن يلغي التعاقد مع الناقل الجوي بسبب إلغاء الرحلة فإن على الناقل الجوي أن يقوم بإرجاع كامل قيمة التذكرة للمستهلك.

٦) على الناقل الجوي أن يعد نموذج إقرار "إلغاء المستهلك للتعاقد بمحض إرادته" والذي يجب أن يوقع عليه المستهلك لاستحقاق استرجاع كامل قيمة التذكرة.

٧) في حالة عدم وجود الإقرار المشار إليه في الفقرة (٦) من هذه المادة فإنه يؤخذ بإفادة الراكب.

٨) تطبق أحكام مدد التأخير وفقا للفقرة (٦) من المادة الثامنة من هذه اللائحة على المدة ما بين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة.

٩) في المطارات الداخلية ، يجب على الناقل الجوي أن يؤمن رحلة بديلة للرحلة الملغاة على ذات الناقل الجوي أو على ناقل جوي آخر خلال مدة لا تتجاوز ستة ساعات من موعد إقلاع الرحلة الملغاة مالم يستحيل القيام بذلك لدواعي الأمن والسلامة.





١٠) إذا كان مطار المغادرة من المطارات الداخلية وكانت المسافة بين نقطة المغادرة ونقطة الوصول أو أقرب مطار يمكن للمستهلك أن يغادر منه لنقطة الوصول لاتتجاوز أربعمائة كيلومتر توجب على الناقل الجوي أن يوفر وسيلة نقل برية لتأمين وصول المستهلك إلى مقصده في أقرب فرصة ممكنة ، وإرجاع قيمة التذكرة لذلك الجزء من الرحلة للمستهلك.

١١) بالنسبة للفقرتين (٩ و ١٠) من هذه المادة فإنه في حال امتداد التأخير مابين الرحلة الملغاة والرحلة البديلة لمدة تتجاوز ستة (٦) ساعات ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ (٣٠٠) ريال عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (٣٠٠٠) ريال ، ولايعتبر التعويض المذكور بديلا عن تقديم خدمات الرعاية.

١٢) في الحالتين المبينة في الفقرتين (٩) و (١٠) من هذه المادة فإنه يجب على الناقل الجوي إعادة قيمة التذكرة لكامل الرحلة أو للجزء المتبقي منها للمستهلك إذا قرر المستهلك إلغاء السفر بمحض إرادته.

المادة (الثامنة) تأخير الرحلات

١) يجب على الناقل الجوي اتخاذ مايلزم من إجراءات للحد من عدد الرحلات المتأخرة ومدد التأخير مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة.

٢) إذا أخطر الناقل الجوي المستهلك بتأخير الرحلة أو تغيير الموعد المقرر لها قبل (١٤) يوما من التاريخ المحدد للسفر ، يتم إعفاء الناقل الجوي من متطلبات الرعاية والمساندة والتعويض.

٣) لا يكون الناقل مسؤلا عن الضرر الناشيء عن التأخير إذا ثبت اتخاذه هو وموظفوه ووكلاؤه كافة التدابير المعقولة اللازمة لتفادي الضرر أو أنه استحال عليه أو عليهم اتخاذ مثل هذه التدابير.

٤) مع مراعاة جوانب الأمن والسلامة يجب على الناقل الجوي أن يسعى قدر الإمكان لأن يخطر المستهلك بتأخر الرحلة قبل وقت كاف من الوقت الأصلي المقرر للمغادرة ، كما يجب أن يشمل الإخطار على الوقت الجديد المحتمل للإقلاع.





٥) في حال عدم إعلان الناقل الجوي عن الموعد الجديد المحتمل للإقلاع ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ (٣٠٠) ريال عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (٣٠٠٠) ريال .

٦) مع مراعاة أحكام الفقرتين (٥ و١٢) من هذه المادة ، فإنه يجب على الناقل الجوي عند حصول تأخير في موعد إقلاع الرحلة أثناء تواجد المستهلك في مرافق المطار أن يقوم بتوفيرالرعاية التالية للركاب:

أ- مرطبات للساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- وجبة ساخنة إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (٣) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ت- سكن فندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (٦) ستة ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

٧) للمستهلك الحق في أن يختار بين خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (٦)) من هذه المادة وبين أن يتم تعويضه عنها كالتالي:

أ- لاشيء بديلا عن المرطبات للساعة الأولى من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ب- ما يعادل (١٥) خمسة عشر وحدة حقوق سحب خاصة بدلا عن الوجبة ساخنة إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (٣) ثلاث ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

ت- ما يعادل (٥٠) خمسين وحدة حقوق سحب خاصة بديلا عن السكن الفندقي إذا كانت مدة التأخير المحتملة تتجاوز (٦) ستة ساعات من الوقت الأصلي المحدد للمغادرة.

٨) على مشغلي المطارات مساندة الناقل الجوي بتوفير البنى التحتية والامكانيات الملائمة لتقديم خدمات الرعاية المنصوص عليها في الفقرة (٦) من هذه المادة.

٩) في حال عدم تمكن الناقل الجوي من تقديم خدمات الرعاية وفقا للفقرة (٦) من هذه المادة بسبب عدم توفر البنى التحتية في المطار الذي تمت فيه عملية التأخير ، يتم تعويض المستهلك من قبل الناقل الجوي وفقا للفقرة (٧) من هذه المادة ، ويحق للناقل الجوي أن يرجع على مشغل المطار أو الهيئة حال كونها مسئولة عن تشغيل المطار بتعويضه بما يعادل نصف قيمة تكاليف الرعاية والتعويض التي قدمها الناقل الجوي للراكب.



١٠) في حال تأخر الرحلة قبل تواجد المستهلك في مرافق المطار ، يجب على الناقل الجوي أن يتحمل تكاليف تمديد الإقامة الفندقية للمستهلك حتى موعد الإقلاع الجديد على أن لا تتجاوز مسؤولية الناقل الجوي (٥٠) خمسين وحدة حقوق سحب خاصة وبشريطة أن يقدم المستهلك ما يثبت تحمله لهذه التكاليف.

١١) تنطبق أحكام الفقرتين (٦ و ٧) من هذه المادة على الحالات التي يضطر فيها الناقل الجوي لتغيير مسار الرحلة أثناء قيامه بها.

١٢) في حال تأخر الرحلة أو احتمال تأخرها لمدة تزيد عن ست (٦) ساعات فإنه يحق للمستهلك مطالبة الناقل الجوي بمعاملة الرحلة على أنها رحلة ملغاة وفقا لأحكام إلغاء الرحلات الواردة في المادة (السابعة) هذه اللائحة.

١٣) في حال امتداد التأخير لمدة تزيد عن الموعد المحتمل للوصول المعلن عنه من قبل الناقل الجوي ، بحيث تتجاوز مدة التأخير الإجمالية ست (٦) ساعات ، فإنه يتعين على الناقل الجوي علاوة على الرعاية التي يجب عليه تقديمها أن يقوم بتعويض المستهلك بمبلغ (٣٠٠) ريال عن كل ساعة تأخير وبما لا يتجاوز (٣٠٠٠) ريال ، ولايعتبر التعويض المذكور بديلا عن تقديم خدمات الرعاية.

المادة (التاسعة) المستهلكون من ذوي الاحتياجات الخاصة

١) لايجوز للناقل الجوي أن يرفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة مالم يكن ذلك لدواعي الأمن والسلامة على متن الطائرة أو الحفاظ على صحة المستهلك.

٢) على الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومقدمي خدمات المناولة الأرضية مراعاة احتياجات المستهلكين من ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك على سبيل المثال لاالحصر:

أ- توفير الكراسي المتحركة والعلامات الإرشادية الواضحة في المطارات وأثناء صعود الطائرة والنزول منها.

ب- توفير خدمة الصعود إلى الطائرة والنزول منها مجانا دون مقابل من قبل شركات المناولة الأرضية.

ت- على الناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الكفيلة لإعلام ذوي الاحتياجات الخاصة (خاصة في حالة فقدان البصر أو الصمم) عن مواعيد الرحلات أو إلغائها أو تأخيرها ، ويتحمل الناقل الجوي مسئولية عدم القيام بذلك.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

ث- بذل الرعاية اللازمة التي يحتاجها المستهلك أثناء إلغاء أو تأخير الرحلات أو تغيير مسارها.

ج- تأهيل كاونترات المبيعات ومرافق المطار من قبل مشغلي المطارات لاستقبال المستهلكين ذوي الاحتياجات الخاصة.

٣) في حال رفض إركاب المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة بعد إصدار التذاكر له أو التقصير في تقديم الخدمات اللازمة له من قبل الناقل الجوي أو مشغلي المطارات أو مقدمي خدمات المناولة الأرضية ، فإن عليهم تقديم مبرراتهم خلال خمسة أيام من تاريخ رفض تقديم الخدمة أو من تاريخ علم الهيئة برفض تقديم الخدمة أو التقصير في أدائها وإلا اعتبر ذلك إقرارا باستحقاق المستهلك المعني للتعويضات اللازمة بموجب هذه اللائحة.

٤) يعوض المستهلك من ذوي الاحتياجات الخاصة عند رفض الإركاب بعد إصدار التذاكر له أو التقصير في أداء الخدمة أو توفير المرافق اللازمة من قبل مشغلي المطارات بمايعادل (٢٠٠٪) من قيمة إجمالي تذكرة السفر بالإضافة إلى استحقاقات رفض الإركاب الواردة في هذه اللائحة.

المادة (العاشرة) فقدان الأمتعة

١) على الناقل الجوي التزام الحرص والعناية اللازمين لضمان عدم تأخير أو فقدان أو تلف الأمتعة الخاصة بالمستهلك.

٢) يجب على الناقل الجوي تعويض المستهلك بما لا يتجاوز (١٠٠٠) ألف وحدة حقوق سحب خاصة عن فقدان أو تلف أو تأخر الأمتعة المصاحبة.

٣) إذا رغب المستهلك في رفع مستوى التعويض بسبب احتواء الأمتعة على متعلقات مرتفعة القيمة فإن على المستهلك أن يفصح للناقل الجوي عن الأمتعة الثمينة وعن قيمتها قبل صعود الطائرة من خلال النماذج المعدة لذلك من قبل الناقل الجوي.

٤) على الناقل الجوي أن يقدم للهيئة سياسة التعويض عن الأمتعة المفقودة الخاصة به خلال تسعين (٩٠) يوما من تاريخ نفاذ هذه اللائحة وإلا توجب عليه تعويض المستهلك بموجب الحد الأقصى للتعويض عن كل مطالبة.

٥) يحق للهيئة رفض سياسة التعويض الخاصة بالناقل الجوي أو تعديلها بما يتوافق وتوجهات الهيئة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors



٦) يلتزم الناقل الجوي بالإعلان عن سياسة التعويض عن الأمتعة المتأخرة التالفة والمفقودة على موقعه على الانترنت وكذلك في مكان بارز في مكاتب المبيعات والمطارات.

٧) يجب على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المستهلك عن تأخر الأمتعة خلال يومين من إخطار المستهلك وفقا للإجراءات المتبعة.

٨) يجب على الناقل الجوي أن يقوم بتعويض المستهلك عن تلف الأمتعة خلال عشرة أيام من تاريخ اعتبار الأمتعة تالفة وفقا لإجراءات الناقل الجوي.

المادة (الحادية عشرة) الرحلات العارضة

١) النقل الجوي العارض أو الرحلة العارضة: هو النقل الجوي التجاري الغير منتظم للأشخاص والأمتعة المصاحبة لهم وللممتلكات على أساس المدة الزمنية، أو مسافة الرحلة أو على أساس الرحلة عندما تشغل كامل حمولة الطائرة أو الطائرات لصالح المستأجر.

٢) النقل العارض العام هو النقل العارض من خلال بيع المقاعد بشكل فردي أو لمجموعات أو ضمن خدمات تنظيم الرحلات من قبل وكالات السفر والسياحة.

٣) النقل العارض الخاص هو النقل العارض الذي يتم تقديمه للمستهلك خارج إطار النقل العارض العام.

٤) وكلاء بيع خدمات النقل العارض: وكالات السفر والسياحة المسجلة لدى الهيئة كوكلاء لبيع خدمات النقل العارض.

٥) يجب على مقدمي خدمات الرحلات العارضة في المملكة العربية السعودية أن يقوموا بتسجيل وكلاء بيع الخدمات نيابة عنهم لدى إدارة حماية المستهلك.

٦) يجب أن يكون عقد خدمات الرحلات العارضة مكتوبا ، ويجب أن يتم اعتماد نموذجه من قبل إدارة حماية المستهلك قبل البدء في تقديم الخدمات.

٧) يجب أن يحتوي عقد النقل الجوي للرحلات العارضة على أحكام واضحة وصريحة وكحد أدنى يجب أن يحتوي العقد على المعلومات التالية:

أ- اسم الناقل الجوي المتعاقد والناقل الجوي الفعلي.

ب- اسم المستهلك الذي يتم التعاقد معه بغض النظر عن عدد المستهلكين على متن الرحلة.

ت- نقطة المغادرة ونقطة الوصول ونقطة أو نقاط التوقف ومددها .



ث- الإحالة لأحكام تعويض المستهلكين عن التأخير أو إلغاء الرحلات ، وفقدان الأمتعة.

ج- أحكام وآليات ومدد إعادة سداد قيمة الإركاب للمستهلك في حالات الرحلات الملغاة.

٨) ما لم تتجاوز الهيئة عن هذا الشرط فإنه يجب على كل ناقل جوي عارض يرغب في تشغيل نقل ركاب عارض محلي أو دولي تقديم الضمان البنكي أو خطاب الاعتماد غير قابل الإلغاء للهيئة للموافقة عليه بالتزامن مع تقديم طلب الموافقة على تشغيل النقل العارض.

٩) يجب أن يغطي الضمان البنكي أو خطاب الاعتماد غير قابل الإلغاء والمطلوب بموجب هذا الفرع، مقدار (٥٠٪) خمسين في المائة من أجرة تذكرة الاتجاه الواحد لمجموع الركاب حسب السعر المتفق عليه مع المستهلكين ، بحيث يضرب عدد الركاب في السعر المتفق عليه لتذكرة الاتجاه الواحد، ثم يقسم ناتج عملية الضرب على اثنين.

١٠) قد تقرر الهيئة إعفاء الناقل الجوي العارض من متطلبات الضمان البنكي أو خطاب الاعتماد غير قابل الإلغاء أو إبدالها بضمانات أخرى وفقا للسياسات التفصيلية التي تصدرها الهيئة من وقت لآخر

١١) يجب أن تتوفر في نقل الركاب العارض وفقا لهذا الفصل المتطلبات التالية:

أ- إذا كان نقل الركاب العارض مؤجرا على أساس الاتجاهين، فلا يشترط أن يكون تشغيل الذهاب والعودة بنفس الناقل الجوي العارض.

ب- لا يجوز لمشغل نقل الركاب العارض إلغاء الرحلة العارضة في مدة أقل من (٧٢) ساعة قبل الموعد المحدد لإقلاع رحلة المغادرة لأي سبب كان بما في ذلك قلة الركاب على الرحلة، ماعدا الإلغاء بسبب ظروف قاهرة يستحيل معها تشغيل النقل العارض.

ت- إذا ألغيت رحلة النقل العارض في مدة أقل من (٧٢) اثنين وسبعين ساعة من الموعد المحدد لمغادرة الرحلة بسبب ظروف قاهرة يستحيل معها تشغيل النقل العارض، فيجب على المشغل إشعار كل الركاب المسافرين على الرحلة الملغية في أقرب وقت ممكن.

ث- لا يجوز لأي كيان أو شخص قبول أي مبلغ من أي مستهلك على رحلة نقل عارض مقابل رحلة العودة ما لم يحدد المستهلك رحلة عودة معينة ومتوفرة.

ج- يجوز إجراء استبدال الركاب المسافرين في نقل الركاب العارض بآخرين في أي وقت يسبق مغادرة الرحلة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

ح- يجب على مشغل نقل الركاب العارض أو وكيل المبيعات إعادة كامل المدفوعات لكل راكب قام بإيجاد راكب آخر بديل عنه مكانه، أو أوجد المشغل بديلا عنه.

١٢) يتم تعويض المستهلك بما يعادل (١٥٠٠) ريال عن كل يوم تأخير في إعادة سداد قيمة الإركاب عن الرحلات الملغاة.

١٣) تنطبق أحكام النقل الجوي المجدول على النقل العارض العام ، ولتلافي اللبس يعتبر النقل العارض عاما عند بيع مقاعده بشكل فردي أو على مجموعات من الأفراد لذات الرحلة .

المادة (الثانية عشرة) الشحن الجوي

١) لا يجوز لأي ناقل جوي وطني تشغيل طائرات الشحن الخالص أو توفير النقل الجوي للشحن الخالص ما لم يحتفظ بتأمين لتغطية المسئولية عن حوادث الطائرات.

٢) يجب على الناقل الجوي أن يضمن شروط وأحكام الشحن الجوي في بوليصة الشحن بشكل واضح.

٣) يجب على كل ناقل جوي الاحتفاظ لمدة عام واحد بنسخة من كل لائحة أسعار، ووثيقة عقد شحن جوي ، وأي وثيقة أخرى تعكس التغيرات أو المستجدات أو ما لم يسبق الإبلاغ عنه من الأسعار العمومية أو الخاصة أو القواعد التي تحكم الشحن الجوي المحلي، إلا إذا تم إجراء النقل وفق تعريفة نافذة ومسجلة لدى الهيئة.

المادة (الثالثة عشر) القوة القاهرة والكوارث الطبيعية

١) على الناقل الجوي أن يقدم قدر الإمكان خدمات الرعاية والمساندة الملائمة في حالات الكوارث الطبيعية والقوة القاهرة .

٢) لايكون الناقل الجوي مسئولا تجاه المستهلكين في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية إذا أثبت أنه اتخذ الإجراءات التي كان يجب عليه القيام بها أو كان من المستحيل عليه أن يتخذ تلك الإجراءات. ويتم في حالة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية يتم الاستعانة بأحكام المادة (السابعة)المادة (الثامنة) من هذه اللائحة قدر الإمكان دون أن يكون لهما صفة الإلزام على الناقل الجوي.

٣) يحق للناقل الجوي في حالة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية أن يقوم بتعليق رحلاته.

٤) على الناقل الجوي عند تعليق رحلاته بسبب القوة القاهرة أو الكوارث الطبيعية أن يقوم بقدر الإمكان بإشعار الركاب بتوقيت موعد الرحلة البديلة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

٥) على الناقل الجوي في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية أن يقوم بتوفير رقم مجاني للاتصال والمتابعة من قبل المستهلكين بشأن المستجدات والتغييرات المرتبطة بالحالة.

٦) يعد من سبيل القوة القاهرة أي حالة ينتج عنها استحالة تسيير رحلة معينة أو مجموعة الرحلات إلى وجهة معينة أو مجموعة من الوجهات لأسباب لايمكن للناقل الجوي السيطرة عليها أو تلافيها ولايتضمن تعريف القوة القاهرة الأعطال الفنية للطائرة.

٧) يلتزم مشغلو المطارات بتوفير البنى التحتية والخدمات اللازم توفيرها لمساعدة الناقل الجوي على إدارة شئون المستهلكين بالشكل الأمثل خلال فترة القوة القاهرة والكوارث الطبيعية.

٨) على الناقل الجوي إخطار إدارة حماية المستهلك كتابة بأي قصور في البنى التحتية والخدمات التي يجب على مشغل المطار توفيرها في حالات القوة القاهرة والكوارث الطبيعية.

الباب الرابع

أحكام ختامية

المادة (الرابعة عشر) أحكام عامة

١) بغض النظر عن التعبير عن التعويضات بوحدة حقوق السحب الخاصة في هذه اللائحة ، يتم صرف التعويضات وأدائها للمستهلكين بالريال السعودي بسعر الصرف بتاريخ الواقعة.

٢) يجب على مشغل المطار إخطار الناقل الجوي في حالة تعطل الأجهزة واللوحات الإرشادية بما قد يمنع من وصول المعلومة للمستهلك.

٣) يجب على الناقل الجوي بيان أحكام نقل الحيوانات الأليفة للمستهلك قبل قبول نقلها على رحلاته.

٤) في حال عدم قبول نقل الحيوان الذي أصدرت له تذكرة لنقله فإن الناقل يتحمل المصاريف المترتبة على ذلك الإلغاء بما لا يتجاوز ثلاثمائة (٣٠٠) وحدة حقوق سحب خاصة.

٥) يجب ذكر الحالات التي يجب إحالتها للجهات القضائية.

٦) يجب على الناقل الجوي إتاحة جميع الأسعار للمستهلك للاختيار من ضمنها عند استخدام أنظمة الحجز الآلي.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

٧) في حالات الرحلات العارضة أو شراء الرحلات الخاصة من خلال مكاتب السفر والسياحة ، يحق للمستهلك مطالبة الناقل الجوي (الناقل الفعلي) بغض النظر عن طبيعة التعاقد بجميع حقوقه وفقا لهذه اللائحة وللناقل الجوي (الناقل الفعلي) أن يقوم بمطالبة وكالة السياحة والسفر وفقا للاتفاق التعاقدي فيما بينهم.

٨) لايحق للناقل الجوي أن يقوم برفض إركاب المستهلكين المتوجهين للحج أو العمرة لأي سبب كان ، وتكون لهم الأولوية في استحقاقات المساندة والإرشاد والتعويض.

٩) يجب على الناقل الجوي الوطني والأجنبي الإعلان عن نقطة الميقات للمستهلكين القادمين لأداء الحج والعمرة في الرحلات الداخلية والدولية.

١٠) على الناقل الجوي الالتزام بأحكام تعليمات نقل الحجاج عن طريق الجو التي تصدرها الهيئة سنويا ، والتعامل معها على أنها جزء لا يتجزأ من هذه اللائحة.

١١) في حال التعارض بين هذه اللائحة وبين تعليمات نقل الحجاج عن طريق الجو التي تصدرها الهيئة سنويا ، تطبق أحكام ونصوص تعليمات نقل الحجاج عن طريق الجو فيما يخص الحجاج.

١٢) لايستحق المستهلك الذي يقوم بمخالفة أحكام الأمن والسلامة بما في ذلك ارتكاب أحد الأفعال الآتية على متن طائرة مدنية أي تعويضات وفقا لهذه اللائحة وللناقل الجوي اتخاذ الإجراءات الملائمة بحقه وفقا لنظام الطيران المدني ولوائح الأمن والسلامة:

أ- عدم الامتناع عن التدخين ، أو التدخين في دورة المياه ، أو فى مكان آخر .

ب- العبث بجهاز الكشف عن الدخان أو غير ذلك من الأجهزة المتعلقة بالسلامة الموجودة على متن الطائرة .

ت- تشغيل أي أجهزة الكترونية محمولة عندما يكون ذلك محظورا .

ث- رفض الجلوس فى المقعد المخصص أو رفض ربط الحزام .

ج- أي تصرفات شخصية أخرى ينتج عنها إزعاج بقية الركاب على متن الطائرة .

المادة (الخامسة عشر) الإعلانات والأسعار

١) يجب على الناقل الجوي التزام مبدأ الشفافية المطلقة في إعلاناته عن الرحلات والخدمات المقدمة من قبله.



٢) لايجوز للناقل الجوي تقديم معلومات مضللة عن أسعار الخدمات وآليات تقديمها من خلال الإعلان عنها.

٣) يجب أن يعلن الناقل الجوي عن أي أسعار إضافية تضاف إلى السعر المعلن في ذات المادة الإعلانية المستخدمة ، على أن يكون ذلك واضحا في المادة الإعلانية ذاتها.

٤) تعتبر الأسعار المعلن عنها هي الأسعار الإجمالية ولايحق للناقل الجوي إضافة أية رسوم أخرى على هذه الأسعار مالم يضمن ذلك صراحة في مواده الإعلانية.

٥) في حالة تقديم الخدمة من خلال الرموز المشتركة أو من خلال طائرة مستأجرة مع الطاقم ، فإنه يجب على الناقل الجوي أن يقوم بإعلان ذلك للمستهلك بطريقة واضحة عند تقديم خدمة السفر.

٦) يجب على الناقل الجوي الإعلان عن حقوق المستهلك وفقا لعقد النقل الجوي المعتمد من قبل الهيئة في أماكن واضحة وبطريقة مفهومة للمستهلك ومن ذلك على وجه الخصوص:

أ- موقع الناقل الجوي على الانترنت.

ب- مكاتب المبيعات.

ت- كاونترات الإركاب.

ث- بالنسبة للأمتعة وتعويضاتها ، عند منطقة استلام الأمتعة.

٧) يجب على مشغلي المطارات إتاحة المساحات اللازمة لهذه الإعلانات دون أن تأخذ عليها أي أجر من الناقل الجوي أو مقدمي خدمات المناولة الأرضية.

٨) يجب على الناقل الجوي إخطار الهيئة فورا عند عدم سماح مشغلي المطارات بوضع الإعلانات الملائمة أو التعاون في ذلك.

المادة (السادسة عشر) الإرشاد

١) يجب على الناقل الجوي إرشاد المستهلك لآليات المطالبة بحقوقه من خلال موقعه على الانترنت ومكاتب المبيعات وكاونترات المبيعات.

٢) يجب على الناقل الجوي توفير النماذج الخاصة بتقديم الشكاوى والمطالبات على موقعه في الانترنت ومراكز البيع وكاونترات التصعيد.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

٣) على مشغلي المطارات التأكد من وضوح أجهزة المكبرات الصوتية وفاعلية لوحات الإعلان لإرشاد المستهلكين.

المادة (السابعة عشر) المخالفات

١) مع أخذ أحكام الفصل (١٢) من نظام الطيران المدني يكون لإدارة حماية المستهلك بالهيئة الحق وكامل الصلاحية في اتخاذ الإجراءات الملائمة للتحقيق في مخالفات الناقل الجوي ومشغلي المطارات ومناولي الخدمة إذا ماتطلب الأمر ذلك.

٢) يعتبر عدم اتباع الناقل الجوي أو المشغلين الأرضيين أو مشغلي المطارات لأي من أحكام هذه اللائحة مخالفة صريحة يستحق معها إيقاع العقوبات الملائمة التي تنص عليها إدارة حماية المستهلك من آن لآخر بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أ- تطبيق الناقل الجوي الوطني لسياسة الحجز الفائض قبل اعتمادها من قبل إدارة حماية المستهلك يعتبر مخالفة لأحكام اللائحة يستحق معها فرض العقوبة المالية المقررة من قبل الهيئة.

ب- عدم تقديم التقارير الشهرية وفقا المادة (التاسعة عشر) من هذه اللائحة والسياسات التفصيلية التي تقرها الهيئة من حين لآخر.

ت- تدني معدل الإقلاع وفقا للجداول والمواعيد المعلنة عن ٧٥٪ على مدى ثلاثة أشهر متتالية.

ث- قيام أي وكالة خدمات بيع النقل العارض ببيع الرحلات العارضة نيابة عن مقدم الخدمة دون أن يكونوا مسجلين لدى إدارة حماية المستهلك ، يعد مخالفة من مقدم خدمات الرحلات العارضة يستحق عليها فرض العقوبات التي تقررها الهيئة بموجب هذه اللائحة.

ج- التأخر في أداء الاستحقاقات المالية للمستهلكين عن المدة المحددة في اللائحة أو في سياسات الهيئة التفصيلية أو قراراتها الإدارية الملزمة.

٣) تختص إدارة حماية المستهلك بالهيئة بإصدار التعاميم والسياسات التفصيلية للمخالفات والعقوبات المطبقة بحق مخالفة أحكام اللائحة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

المادة (الثامنة عشر) العقوبات وإلزام التطبيق:

١) يجب على المستهلك الالتزام بمدد التقادم المنصوص عليها في عقد النقل الجوي فيما يتعلق بالشكاوى المقدمة إلى الهيئة بحق الناقل الجوي عن أي فعل أو تقصير مما فيه مخالفة لأي من أحكام اللائحة أو أي متطلبات متفرعة عنها.

٢) للمستهلك الحق في تقديم شكاواه بشأن أي فعل أو تقصير مما فيه مخالفة لأي من أحكام اللائحة أو أي متطلبات متفرعة عنها بحق المشغلين الأرضيين خلال ستين يوما من تاريخ الواقعة أو الحدث محل الشكوى أو تاريخ معرفة المستهلك به.

٣) لايدخل في احتساب مدة التقادم الفترات التالية:

أ- الفترة بين تاريخ تقديم المطالبة للناقل الجوي أو المشغل الأرضي حتى استلام الرد على المطالبة.

ب- الفترة بين تاريخ استلام الهيئة للشكاوى وبين تاريخ استلام القرار النهائي من قبل الهيئة بشأن المطالبة المعنية.

٤) للناقل الجوي والمشغل الأرضي الحق في الاعتراض على قرار الهيئة خلال خمسة عشر يوما من تاريخ الإخطار بصدور القرار وذلك بموجب خطاب رسمي يقدم لرئيس الهيئة.

٥) في حالة عدم اعتراض الناقل الجوي أو المشغل الأرضي على قرار الهيئة خلال المدة المبينة في الفقرة (٤) من هذه المادة يعتبر قرار الهيئة باتا وملزما بحقه.

٦) يجوز للهيئة حسب تقديرها تمديد المدة المحددة لتقديم الرد على الشكوى.

٧) يحق للناقل الجوي أو المشغل الأرضي الاعتراض على قرار الهيئة البات والملزم أمام المحكمة الإدارية المختصة وذلك وفقا للأنظمة المعنية.

٨) عندما ترى الهيئة أن هناك مسوغاً للاعتقاد بوجود مخالفة لأي من أحكام النظام أو هذه الأنظمة، فقد تبادر بأن تصدر إشعارا باتخاذ إجراءات إلزام التطبيق بخصوص المخالفة.وذلك دون الحاجة لتقديم أي شكوى لها.

٩) في حال تطلب الأمر أن تستوضح الهيئة عن أي من الجزئيات المتعلقة بالمخالفة محل النظر من الناقل الجوي أو المشغل الأرضي وإخفاقهما في تقديم الرد على الشكوى إلى الهيئة في الفترة المحددة بموجب إخطار الهيئة أو عدم طلبه تمديد تلك الفترة، يعتبر إقرارا بالمسئولية تجاه الادعاء في الشكوى.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

١٠) بالاستناد إلى المادة (١٦٢) من نظام الطيران المدني فإنه يحق للهيئة حسب تقديرها تعليق ترخيص التشغيل الاقتصادي للناقل الجوي الوطني أو الأجنبي، سواء قبل أو بعد اتخاذ القرار بشأن الشكوى المقدمة بموجب هذا الفصل.

١١) مع مراعاة الحد الأعلى للغرامات والتعويضات المبين في نظام الطيران المدني تكون العقوبات المتعلقة بمخالفات أحكام هذه اللائحة أو التعليمات والأوامر المتفرعة عنها، على النحو التالي:

أ- خمسون ألف ريال عن كل حالة يتم التعامل معها بالمخالفة لأحكام هذه اللائحة في الحالات التي يكون فيها معدل مستوى أداء الخدمة في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي خلال الثلاثة أشهر السابقة يقل عن ٦٠٪.

ب- أربعون ألف ريال عن كل حالة يتم التعامل معها بالمخالفة لأحكام هذه اللائحة في الحالات التي يكون فيها معدل مستوى أداء الخدمة في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي خلال الثلاثة أشهر السابقة يقل عن ٧٠٪ ويزيد عن ٦٠٪.

ت- ثلاثون ألف ريال عن كل حالة يتم التعامل معها بالمخالفة لأحكام هذه اللائحة في الحالات التي يكون فيها معدل مستوى أداء الخدمة في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي خلال الثلاثة أشهر السابقة يقل عن ٨٠٪ ويزيد عن ٧٠٪.

ث- خمسة عشر ألف ريال عن كل حالة يتم التعامل معها بالمخالفة لأحكام هذه اللائحة في الحالات التي يكون فيها معدل مستوى أداء الخدمة في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي خلال الثلاثة أشهر السابقة يقل عن ٩٠٪ ويزيد عن ٨٠٪.

ج- سبعة آلاف وخمسمائة ريال عن كل حالة يتم التعامل معها بالمخالفة لأحكام هذه اللائحة في الحالات التي يكون فيها معدل مستوى أداء الخدمة في الوقت المحدد من قبل الناقل الجوي خلال الثلاثة أشهر السابقة يقل عن ١٠٠٪ ويزيد عن ٩٠٪.

ح- ثلاثة آلاف ريال عن كل مخالفة في حالة عدم التزام الناقل الجوي بما ورد في الفقرات (٤و٥و٦) من المادة السادسة من هذه اللائحة ، وتضاعف الغرامة في حالة تكرار المخالفة .

١٢) للهيئة إيقاع العقوبات المناسبة وفقا لما تقرره وتعلن عنه من حين لآخر لغرض رفع مستوى الخدمة وإلزام المشغلين بأدائها وفقا للمطلوب بما في ذلك:

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

أ- تعليق التراخيص أو التصاريح أو الإجازات الصادرة منها لمدة محدودة أو سحبها نهائياً.

ب- منع قائد الطائرة الأجنبية من الطيران في إقليم المملكة لمدة محدودة أو منعه بصفة دائمة.

ت- فرض غرامة تعادل ضعف تعريفة النقل الجوي العادية للمستهلكين أو البضائع التي تم نقلها بالمخالفة لهذه اللائحة.

ث- مع أخذ العقوبات المقررة بالاعتبار، للهيئة أن تتخذ الإجراءات اللازمة لمنع أو وقف أو إزالة المخالفات التي تقع مخالفة لأحكام هذه اللائحة مع إلزام المخالف بدفع جميع النفقات التي تتكبدها الهيئة في سبيل ذلك.

١٣) تتضاعف الغرامة المالية التي أقرتها الهيئة إذا لم يلتزم الناقل الجوي أو المشغل بأدائها وفقا لما قررته الهيئة خلال ستين يوما من اتخاذ القرار.

١٤) إذا تم تعليق الإجازة أو الترخيص الصادر من الهيئة، فلا يجوز للمشغل أو للناقل مواصلة التشغيل أو النشاط الذي تم تعليق إجازته أو ترخيصه، حتى تلقي إشعار رسمي من الهيئة يفيد بإمكانية مواصلة المشغل أو الناقل للتشغيل أو النشاط.

١٥) إذا تم إلغاء الإجازة أو الترخيص الصادر من الهيئة، فلا يجوز للمشغل أو للناقل مواصلة التشغيل أو النشاط الذي تم إلغاء إجازته أو ترخيصه، حتى يقوم المشغل أو الناقل بتقديم طلب جديد وتمنحه الهيئة إجازة أو ترخيصا جديدا بموجب هذه الأنظمة.

المادة (التاسعة عشر) التقارير

١) يلتزم الناقل الجوي بتقديم تقرير شهري عن الرحلات المتأخرة والملغاة وحالات رفض الإركاب والشكاوى التي تلقاها من العملاء وآليات ونتائج معالجتها.

٢) عدم تقديم التقارير الشهرية في موعدها الذي تحدده الهيئة يعد إقرارا من قبل الناقل الجوي بعدم اتخاذه هو وموظفيه الاحتياطات اللازمة لتلافي الأضرار التي تعرض لها المستهلك.

٣) لغرض الفقرة (١١) من المادة الثامنة عشر من هذه اللائحة فإن إخفاق الناقل الجوي في الالتزام بتقديم تقارير الأداء وفقا لما تطلبه الهيئة بشكل شهري يعني إقرارا منه باستحقاق الحد الأقصى من العقوبات المقرة بموجب هذه اللائحة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors



المادة(العشرون) مسئولية تطبيق تفسير اللائحة:

الهيئة العامة للطيران المدني هي الجهة المخولة والمسئولة عن تطبيق وتفسير نصوص هذه اللائحة.

المادة (الحادية والعشرون)

منح رئيس الهيئة العامة للطيران المدني صلاحية حذف أو إضافة أو إدخال تعديلات على أحكام هذه اللائحة كلما دعت الحاجة إلى ذلك .

المادة (الثانية والعشرون)

تلغي هذه اللائحة جميع ما صدر سابقاً وما يتعارض معها من لوائح وتعليمات تخص حماية المستهلك في مجال الطيران المدني .

المادة (الثالثة والعشرون) سريان اللائحة

يسري العمل بهذه اللائحة خلال (٩٠) تسعين يوما من تاريخ اعتمادها من قبل مجلس إدارة الهيئة.

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors

الهيئة العامة للطيران المدني
General Authority of Civil Aviation
مجلس إدارة الهيئة العامة للطيران المدني
Board of Directors